



UNIVERSITAS ANDALAS

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI PERBEDAAN
STATUS AKREDITASI DAN FAKTOR DETERMINAN PADA
PUSKESMAS TERAKREDITASI KOTA PADANG TAHUN 2021**

Oleh:

NIKMATALLIZRA

No. BP. 1711212017

Pembimbing I : Dra. Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes

Pembimbing II : Christiana Tuty Ernawati, SKM, M.Kes

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2021

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2021

NIKMATALLIZRA, No. BP. 1711212017

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI PERBEDAAN STATUS
AKREDITASI DAN FAKTOR DETERMINAN PADA PUSKESMAS
TERAKREDITASI KOTA PADANG TAHUN 2021**

xiii + 79 halaman, 22 tabel, 2 gambar, dan 10 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Akreditasi Puskesmas merupakan upaya dari pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas agar kepuasan pasien meningkat. Namun, pada 3 puskesmas terakreditasi di Kota Padang mengalami penurunan IKM dari tahun 2019-2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021.

Metode

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan dari Desember 2020 – Mei 2021 dengan populasi penelitian pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Buaya (utama), Puskesmas Andalas (madya), dan Puskesmas Pauh (dasar). Jumlah sampel pada penelitian sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportionate sampling* dilanjutkan dengan *accidental sampling*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95% dan nilai *p-value* <0,005.

Hasil

Secara keseluruhan kepuasan pasien di tiga puskesmas terakreditasi adalah 91,8%. Kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Andalas sebesar 100% dan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh sebesar 60%. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi di Kota Padang tahun 2021 dengan *p-value* 0,000.

Kesimpulan

Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021. Disarankan kepada Puskesmas Lubuk Buaya, Puskesmas Andalas, dan Puskesmas Pauh untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya.

Daftar Pustaka : 45 (2000-2020)

Kata Kunci : Status Akreditasi Puskesmas, Kepuasan Pasien

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, June 2021

NIKMATALLIZRA, Registered Number: 1711212017

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION REVIEWING FROM
DIFFERENCES IN ACCREDITATION STATUS AND DETERMINANT
FACTORS AT THE ACCREDITED PUBLIC HEALTH CENTER OF
PADANG CITY IN 2021**

xiii + 79 pages, 22 tables, 2 pictures, 10 appendix

ABSTRACT

Objective

Accreditation of public health center is the efforts made by government to improve the quality of services at public health center so that patient satisfaction increases. However, in 3 accredited health centers in Padang there was decreased IKM scores from 2019-2020. This study aims to determine the relationship between the accreditation status of public health center and patient satisfaction at the accredited health center of Padang City in 2021.

Method

Quantitative research with a cross sectional study design. This research was conducted from December 2020 – May 2021 with the study population being outpatients at the Lubuk Buaya Health Center (main accreditation), Andalas Health Center (middle accreditation), and Pauh Health Center (basic accreditation). The number of samples in this study were 97 respondents. The sampling technique used the proportionate sampling method continued with accidental sampling. Data were analyzed by univariate and bivariate using Chi Square test with 95% confidence degree and p-value <0,005.

Result

Overall patient satisfaction in three accredited health centers was 91,8%. Patient satisfaction at Lubuk Buaya Health Center and Andalas Health Center was 100% and patient satisfaction at Pauh Health Center was 60%. There was a relationship between the accreditation status of public health center and patient satisfaction at the accredited health center of Padang City in 2021 with p-value 0,000.

Conclusion

There is a significant relationship between the accreditation status of public health center and patient satisfaction at the accredited health center of Padang City in 2021. It is recommended to the Lubuk Buaya Health Center, Andalas Health Center, and Pauh Health Center to maintain and improve their services.

Bibliography : 45 (2000-2020)

Keywords : Accreditation Status of Public Health, Patient Satisfaction